

Lähimmäispalvelu Helmi Oy:n
sosiaalipalvelun ja yksityisen
terveydenhuollon
omavalvontasuunnitelma

Helmi

Kotipalvelu • Seniorikoti • Ateriapalvelu

SISÄLLYSLUETTELO

1.	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2.	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
	Toiminta-ajatus ja perustehtävä	4
	Toimintaamme ohjaavat arvot ja periaatteet	5
3.	Omavalvontasuunnitelman organisointi ja johtaminen.....	6
4.	Palvelutarpeen arviointi	7
	Hoito- ja palvelusuunnitelma	7
	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	7
	Asiakkaan osallisuus ja palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.....	8
	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	8
	RAI-arviointi	9
	Ravitsemus.....	9
	Hygieniakäytännöt	10
	Terveysten- ja sairaanhoito	10
	Teknologiset ratkaisut	10
	Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen ja käteisvarat	11
5.	Henkilöstö	11
6.	Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet.....	12
	Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet.....	13
7.	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	14
8.	Kuluttajaneuvonta	15
9.	Lääkehoito.....	15
10.	Riskienhallinta	16
	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	16
	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	16
	Riskienhallinnan työnjako	17
	Riskien tunnistaminen	18
	Korjaavat toimenpiteet ja toimeenpano	18
	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	18
	Riskienhallinta asiakasturvallisuuden näkökulmasta.....	19
11.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	20
12.	Muistutusten käsittely	20
	Helmen toimintamalli kanteluiden ja muistutusten suhteen.....	21
13.	Yhteistyö	21
14.	Omavalvontasuunnitelman seuranta	21

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja:	Yksityinen palveluntuottaja
Nimi:	Lähimmäispalvelu Helmi Oy
Y-tunnus:	2422687-2
Kunnan nimi:	Hollolan kunta
Kuntayhtymän nimi:	Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Sote-alueen nimi	
Toimipaikan nimi	Helmi Seniorikoti
Toimipaikan osoite	Lähdetie 3, 17110 Kalliola
Yksityisen sosiaalipalvelun toimilupa myönnetty:	26.10.2011
Yksityisen terveydenhuollon lupa myönnetty:	19.5.2020
Palvelumuoto:	Kotisairaanhoido (toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa)
Potilasryhmä jolle palvelua tuotetaan:	Ikäihmiset
Vastuuvakuutus:	Voimassa Lähi-Tapiolassa, jatkuva vakuutus
Toimintayksikön johtaja:	Tanja Laine, p. 0400 813 623, tanja.laine@helmiseniorikoti.fi
Hoitotyöstä vastaava sh:	Sinikka Palo sinikka.palo@helmiseniorikoti.fi

Päivitetty 15.12.2025

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Vuonna 2011 aloittanut Lähimmäispalvelu Helmi Oy tuottaa laadukasta säännöllistä kotihoitoa sekä kotihoidon tukipalveluja. Toimintamme tavoitteena on asiakkaan optimaalinen toimintakyky sekä hyvä elämänlaatu.

Lähimmäispalvelu Helmen asiakkaat ovat pääosin ikäihmisiä.

Hoidon tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa kuntoutus-, hoito- ja hoivapalveluiden avulla sekä auttaa ja varmistaa asiakkaiden selviytymistä jokapäiväisistä toiminnoista kotiooloissa. Tavoitteena on antaa hyvää ja turvallista hoitoa asiakkaille yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Kotisairaanhoidossa palveluihin kuuluu kaikki sairaanhoidollinen työ, jota voidaan antaa kotona, mm. haavahoito, verenpaineen mittaaminen, terveydentilasta ja lääkityksestä huolehtiminen. Lisäksi kotihoidon palveluihin kuuluvat ravitsemus, hygienia sekä osittain kodista huolehtiminen.

Hoitoa täydentävät tukipalvelut, viriketoiminta, ateriapalvelu, siivouspalvelu, pesulapalvelu, saunotuspalvelu, kauppapalvelu ja asiointiapu.

Toimintamme kulmakivet

- Aito auttamisen ja huolenpidon halu
- Empaattisuus ja aito myötäeläminen
- Laadukas hoitotyö ja ystävällinen palvelu
- Asiakkaidemme ja työntekijöidemme tyytyväisyys

Toiminta-ajatus ja perustehtävä

Hoitotyötämme ohjaavat erilaiset lait, hoitotyön suositukset, ammattieettiset ohjeet sekä muut sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavat säädökset ja ohjeet.

Henkilöstön määrä on toimiluvan vaatimusten mukainen ja suhteutetaan asukkaiden määrään ja hoitoisuustarpeeseen. Hoitohenkilöstö täyttää terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) tai sosiaalihuollon ammatillisen kelpoisuusvaatimuksen annetun lain (272/2005) ja asetuksen (608/2005) mukaisen kelpoisuuden. Henkilöstötarvetta seurataan jatkuvasti ja lisätään tarpeen mukaan.

Näemme hoitamisen lähimmäisen rakkautena, uskoa ja toivoa välittävänä ihmissuhteena. Hoitaminen on elämän varjelemista ja edistämistä ja joskus vain kärsimyksen lievittämistä. Sen tarkoitus on edistää kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Hoitotyömme on terveyttä edistävää ja ylläpitävää toimintaa, sairauksien ehkäisyä ja hoitoa sekä kärsimysten lievittämistä hoitotyön moninaisin keinoin. Terveystieteen ymmärrämme laajasti, ei vain henkisenä ja fyysisenä terveytenä, vaan myös hyvän olon tunteena.

Tavoitteenamme on tehdä hoitotyötä, joka tukee asiakasta näkemään omat mahdollisuutensa ja voimavaransa terveyden ja itsenäisyyden edistämiseen sekä elämänhallintaan. Hyvällä hoidolla autamme ja tuemme asiakasta jokapäiväisissä elämisen toiminnoissa ja yhteydenpidossa omaan ympäristöönsä.

Hyvä hoitotyö perustuu aitoon, vuorovaikutukselliseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Hoitamiseen liittyy aito luottamus ja kunnioitus toista ihmistä kohtaan sekä kyky asettua toisen asemaan. Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja periaatteet

Oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus

- kaikkia asiakkaitamme hoidetaan ja kohdellaan samanarvoisesti
- asiakkailla on oikeus osallistua ja vaikuttaa omaan hoitoonsa

Luottamus ja turvallisuus

- asiakkaat luottavat hoitoon
- asiakas kokee olonsa turvalliseksi
- työntekijät noudattavat toiminta- ja turvallisuusohjeita

Osaamisen ja ammattitaidon päivittäminen ja lisääminen

- halu kehittää itseään ja ammattitaitoaan sekä pysyä ajan tasalla
- oman tiedon, osaamisen ja taidon jakaminen työyhteisölle
- kiinnostus ja arvostus omaa ammattia kohtaan

Voimavaralähtöinen kuntouttava työote

- asiakkaita ohjataan, neuvotaan ja kannustetaan omatoimisuuteen
- huomioidaan asiakkaan omat voimavarat kaikessa toiminnassa
- asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajantasaiset

Toimintaa ohjaava kansallinen lainsäädäntö

- [Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli vanhuspalvelulaki \(Finlex\)](#)
- [Laki sosiaali- ja terveyshuollon valvonnasta \(741/2023\)](#)
- [Laki omaishoidon tuesta \(Finlex\)](#)[Sosiaalihuoltolaki \(Finlex\)](#) (1301/2014)
- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(Finlex\)](#) (22.9.2000/812)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista \(Finlex\)](#)
- [Terveysihuoltolaki \(Finlex\)](#)
- [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(Finlex\)](#)
- [Vammaispalvelulaki \(Finlex\)](#)
- [Suomen perustuslaki](#)
- [Hallintolaki \(6.6.2003/434\)](#)
- [Kotikuntalaki \(11.3.1994/201\)](#)

Suosituks

- [Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi \(Julkaisuarkisto Valto\)](#)
- [Palliativisen hoidon ja saattohoidon kansallinen laatusuositus](#)

3. Omavalvontasuunnitelman organisointi ja johtaminen

Omavalvonnasta vastaavat henkilöt ja tehtävänimikkeet

Tanja Laine, johtaja tanja.laine@helmiseniorikoti.fi
0400 813 623

Sinikka Palo, terveydenhuollosta vastaava sairaanhoitaja
sinikka.palo@helmiseniorikoti.fi

Omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja seurannasta vastaa johtaja.

Johtaja vastaa, että toiminta täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset. Toimintaa varten on riittävästi koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa. Tilat ja laitteet ovat asianmukaiset. Potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti.

Yksikön johtaja vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Henkilökunnan kanssa pidetään omavalvontapalaveri vuosittain ja sitä ennen henkilöstöä pyydetään tutustumaan viimeisimpään suunnitelmaan ja miettimään korjaus- ja kehitysehdotuksia, jotka sitten palaverin jälkeen päivitetään suunnitelmaan. Päivitetyt suunnitelmat jaetaan henkilökunnan luettavaksi ja julkaistaan kotisivuilla.

Vastuuhenkilöt kehittävät toimintaa ja palveluja kvartaaleittain. Henkilöstö sitoutetaan kehittämiseen ja kehittämistä seurataan palautteiden perusteella. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan. Suunnitelman päivitys on kirjattu hallinnon vuosikelloon.

Yksikön johtaja vastaa

- henkilöstön riittävydestä
- henkilöstön työssäjaksamisesta
- henkilöstön osaamisen päivittämisestä
- Työntekijöiden ammattitaitoa ja jaksamista seurataan aktiivisesti
- Omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti
- uuden työntekijän perehtymisestä työhön ja toimintaperiaatteisiin
- Uuden työntekijän ammattipätevyys tarkistetaan
- Uusi työntekijä perehdytetään työhön ja toiminnan periaatteisiin
- Uusi työntekijä kulkee kokeneen hoitajan kanssa asiakaskäynnit ensimmäisten päivien ajan
- Uusi työntekijä käy läpi perehdytysmateriaalin yhdessä hoitajan kanssa
- Uudet työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma löytyy henkilöstön käytössä olevilta tietokoneilta sekä perehdytyskansiosta. Työntekijöitä informoidaan, mikäli suunnitelmaa on päivitetty. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös ruokalan eteisestä, missä se on omaisille nähtävillä, sekä kotisivuiltamme.

4. Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakasohjaajan, asiakkaan, omaisten, sairaanhoitajan ja johtajan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa.

Asiakkaalle selvitetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä sekä hoito- ja palvelusuunnitelman tekovaiheessa sopimuksen sisältö sekä asiakasmaksut. Mikäli palveluissa tapahtuu muutoksia esim. käyntikierroissa, tarkistetaan maksua hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen jälkeen, tiedottaen tästä asiakasta ja mahdollisesti omaista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Toimintamme perusteena on asiakaslähtöisyys. Kotihoitomme tukee asukkaan kotona selviytymistä tämän yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella. Asukkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ja se määrittelee, miten hoito toteutetaan.

Kotihoidon palvelujen sisällöstä sovitaan palvelujen kartoituksen pohjalta. Kartoituksen tekevät Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakasohjaajat yhdessä sairaanhoitajan, asukkaan sekä mahdollisesti omaisen kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Ostopalveluasiakkaalle tulee päätös kotihoidosta hyvinvointialueelta.

Hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan sähköisesti toiminnanohjausjärjestelmään. Se on kaikkien asiakasta hoitavien hoitajien näkyvillä jokaisella käynnillä. Käyntien ohjetekstit pohjautuvat hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöä tarkastellaan säännöllisesti, samoin kuin käyntejä ohjaavia tekstejä.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asukkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Myös erilaiset tukipalvelut otetaan asiakkaalle käyttöön, mikäli siihen on tarve (ateriapalvelu, pyykkipalvelu jne.) Asiakas saa vaikuttaa palveluiden sisältöön ja käytettävään aikaan hoitosuhteen aikana.

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota noudatamme huolella, emmekä käytä mitään rajoittamistoimenpiteitä. Kaikki työntekijämme, mukaan lukien opiskelijat, ovat vaitiolovelvollisia.

Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Asiakas on mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa omaa hoito- ja hoivapalvelua. Asiakkaalla on myös mahdollisuus esittää toiveita häntä hoitavasta henkilökunnasta, esimerkiksi sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevia asioita kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan hoitoon ja hoivaan liittyvistä asioista keskustellaan asiakkaan omaisten kanssa, mikäli asiakas on antanut tähän luvan. Lisäksi asiakkaan asioista keskustellaan tarvittaessa Pihlajalinnan vastuulääkärin kanssa.

Asiakkaan tiedot arkistoidaan arkistointiohjeen mukaisesti.

Asiakkaan osallisuus ja palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Hoitajat vastaanottavat palautetta niin suullisesti kuin kirjallisesti. Palautetta voi antaa vapaamuotoisesti sähköpostilla tai soittamalla. Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti.

Kirjalliset kattavammat asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään joka vuosi. Tapoja kerätä asiakaspalautteita kehitetään jatkuvasti.

Kyselyn vastaukset kerätään suoraan asiakkailta ja/tai omaisilta heille saavutettavassa muodossa.

Kysymykset kotihoidon osalta:

- Saan yhteyden minua hoitaviin kotihoidon työntekijöihin,
- saamani tieto on riittävää ja ymmärrettävää,
- kotihoidon työntekijöiden kanssa yhteistyö on sujuvaa ja voin luottaa heihin,
- koen oloni turvalliseksi,
- palvelu on ystävällistä ja minua kohdellaan hyvin,
- kotihoidon kanssa sovitut asiat toteutuvat,
- kotihoito huomioi toiveeni sekä
- saamani kotihoidon palvelut vastaavat tarpeitani.

Tulokset käsitellään henkilökunnan kesken sekä tiedotetaan asiakkaille/omaisille. Kaikki suoraan annettu palaute käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kesken ja toimintaa kehitetään palautteen pohjalta välittömästi.

Työyhteisön toimintaa ohjaa selkeät työ- ja toimintaohjeet. Nämä takaavat hyvän laadun ja turvallisuuden työssämme. Henkilökunnalta vaatimuksenamme on tarvittava ajan tasalla oleva ensiapuosaaminen ja lääkehoito-osaaminen tulee olla hoitajilla työtehtäviä vastaavalla tasolla. Myös yrityksen tavoitteet ja visiot ovat henkilökunnan tiedossa ja menemme yhdessä niitä kohti arvioiden säännöllisesti tavoitteiden saavuttamista.

Vaadimme henkilökunnalta kunnioittavaa, sydämellistä ja empaattista asiakkaiden kohtelua ammattitaidolla, aina ja poikkeuksetta. Ystävällinen ja iloinen asenne on tärkeä osa palvelua.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hoitomme tukee asiakkaan kotona selviytymistä yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella.

Yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat tehdään yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti asiakkaan omaisen kanssa. Asiakasta tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja.

Asukkaat ovat erikuntoisia fyysisesti ja psyykkisesti. Heitä autetaan tarpeen mukaan esim. pukemisissa ja pesuissa sekä kannustetaan omatoimisuuteen hyvinvointia ylläpitäen ja edistäen. Osa heistä pystyy toimimaan itsenäisesti monessa arjen toiminnassa. Toteutamme kunkin asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa pyrkien muodostamaan päivittäiset toiminnot asukaslähtöisiksi. Käytössämme on RAI-toimintakykymittari, MMSE-muistitesti, masennustesti sekä aliravitsemustesti.

Talossa on päivittäin erilaista ohjelmaa, johon kaikilla asukkailla on mahdollisuus osallistua, esim. tuolijumppaa, bingoa, pelejä, ulkoilua, yhteislaulua, sanomalehtituokioita, lukupiirejä, hartauksia ja moninaista ohjelmaa sekä merkkipäiviä, muistotilaisuuksia sekä juhlapyhien perinteikästä viettoa. Helmikodissa on hyvät, turvalliset mahdollisuudet omatoimiseen ulkoiluun sekä tarvittaessa jopa päivittäin ulkoiluseuraan talosta, omaisilta tai ulkopuolisilta toimijoilta.

RAI-arviointi

Palvelun ja hoidon lähtökohtana on aina asiakkaan tarpeet. Rai-arviointi on järjestelmällinen ja monipuolinen palvelutarpeen arviointiprosessi, joka toteutetaan aina asiakkaan kanssa. Rai-arviointi kartoittaa palvelujen tarpeet kokonaisvaltaisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä terveydentilaa.

Rai-arviointeja toteuttavat Helmen Rai-arvioitsijat. He raportoivat Rai-tulokset muulle hoitohenkilöstölle puolivuosittain ja hoitotiimi pohtii yhdessä, miten tulokset hyödynnetään arjen hoitotyössä. Asiakkaan tavoitteiden toteuttamisen seuranta on jokaisen asiakkaan omahoitajan vastuutehtävä. Omahoitajat seuraavat tavoitteiden toteutumista ja hoitavat tarvittaessa niiden päivittämisen yhdessä Rai-arvioitsijoiden kanssa.

Rai-arvioinnista saadut tulokset ja tavoitteet viedään myös asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jonka laatimiseen arvioitsijat kutsuvat asiakkaan omaisen tai läheisen tarvittaessa mukaan.

Ravitsemus

Helmikodissa tarjotaan kotiruokaa. Käytössä on ravitsemussuositukset ikäihmisille. Lounas tarjoillaan asukkaille arkipäivisin 11:30 ja viikonloppuisin ateriapalveluna asukkaan kotiin.

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot Kirsi Huilla, keittäjä 0400 821690.

Tarjoamme asiakkaillemme ateriapalvelua. Ateriat on mahdollista nauttia yhteisissä tiloissa tai asiakkaan omassa kodissa.

Yhteisessä ruokailussa huomioidaan ravintoon ja ruokailuun liittyvä tapakulttuuri. Ruokailutila on rauhallinen ympäristö ja pöytien kattamisessa huomioidaan

vuodeaikojen vaihtelut ja juhlat. Pöydät katetaan kauniisti ja ateriat joko tarjoillaan asiakkaille tai he voivat itse annostella ruokansa, oman toimintakyvyn mukaan. Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet on otettu huomioon. Ateriapalvelussa tuotetaan laktoositonta ja vähälaktoosista sekä gluteenitonta ruokaa. Myös diabetes tai muut sairauksien tuomat ruokarajoitteet on huomioitu yksilöllisesti.

Asiakkaiden ravinnon saantia seurataan, samoin nesteen saantia. Asiakkaita rohkaistaan syömään säännöllisesti ja heille tarjotaan mieluisia ja maistuvia ruokia.

Hygieniakäytännöt

Henkilöstölle on laadittu hygieniaoheistus. Asiakkaiden yksilöllisiin hoito- ja palvelusuunnitelmiin on kirjattu asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen.

Siistijöillä on omat puhtaat siivousvälineet käytössä, toiveesta käytetään asukkaan omia. Siivousliinat konepestään joka käyttökerran jälkeen. Siivousvälineet ovat hyvässä kunnossa ja huollettuja. Siistijöillä on selvät ohjeistukset liinojen käyttötarkoituksesta. Raskaat siivouspaikat tehdään aina parityönä. Siivousaineista on nähtävillä käyttöturvatieotteet Helmikodin pesutuvassa.

Päärakennuksien siivous on päivittäistä ja systemaattista. Helmikodin asukkaiden asunnot siivotaan neljän viikon välein tai tarvittaessa useammin. Siivoamisesta huolehtii ammattitaitoinen henkilökunta. Asukkaiden henkilökohtaiset vaatteet sekä työntekijöiden suojavaatetus pestään Helmikodin pyykkitiloissa.

Jätehuolto on järjestetty lain vaatimin asetuksin.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon asiakkaat käyttävät Pihlajanlinnan lääkäripalveluja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluna. Muut kuin ostopalveluasiukkaat käyvät alueemme terveyskeskuslääkärillä. Sairaanhoitaja ja hoitajat huolehtivat terveydentilan mukaan tarvittavista lääkärin tai laboratorion ajanvarauksista sekä ovat yhteyksistä tarvittaviin hoitotahoihin. Hoidon tarpeen arviointi arjessa on jatkuvaa.

Kiireellisissä tapauksissa soittamme 112.

Teknologiset ratkaisut

Osalla kotihoidon asiakkaista on käytössään turvapuhelimet, joihin kuuluu asiakaskohtaiset turvarannekkeet, joilla potilas saa hälytettyä apua. Turvapuhelinten hälytyskeskukset vastaanottavat hälytykset, tekevät tarvearvioinnin ja ohjaavat jatkohälytykset kotihoitoon tai hälytyskeskukseen.

Kotihoidon henkilöstö testaa turvapuhelimet kuukausittain sekä ilmoittaa laitteiden huoltotarpeista hyvinvointialueen tukipalvelukoordinaattoreille. Asumisturvallisuutta merkittävästi vaarantavista vioista tai puutteista henkilökunta ilmoittaa esihenkilölle tai talonmiehelle.

Osalla asukkaista on turvapuhelimen yhteyteen asennettu ovihälytin ja yökäynnit tarvittaessa. Muistisairailla on mahdollista myös lisätä turvallisuutta GPS-paikantimella.

Henkilökunnalla on käytössä tabletit, tietokoneet ja kännykät, joilla käytetään toiminnanohjausjärjestelmää.

Turva- ja kutsulaitteista vastaava

Lari Mäkelä
lari.makela@helsinki.fi
puh. 040 123 8971

Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen ja käteisvarat

Helmikodin työntekijöillä ei ole oikeutta hoitaa asiakkaiden raha-asioita tai ottaa vastaan maksuja käteisellä. Olemme ohjeistaneet myös yhteistyökumppaneitamme kuten kampaajaa ja jalkahoitajaa hoitamaan kaikki veloitukset laskulla.

Muistisairaiden asiakkaiden omaisia on pyydetty toimittamaan asiakkaille max 100 €:n käteisvara. Tätä käteisvaraa säilytetään asiakkaan lukitussa lääkelaatikossa Kela-taksimatkoja varten. Taksimatkoja varten varatuille käteisvaroille on myös seurantalomakkeet, jotka kuitataan aina kun asiakkaan käteisvaroja käytetään taksimatkaan. Lisäksi käteisen käytöstä tiedotetaan aina myös omaisia.

Asiakkailla on oikeus pitää käteistä omassa hallussaan heidän näin halutessaan, eikä Helmikodin työntekijöillä ole oikeutta puuttua tai rajoittaa asiakkaan käteisvarojen käyttöä.

5. Henkilöstö

Lähimmäispalvelu Helmellä on asiakasmäärää kohden riittävä työntekijämäärä. Lähimmäispalvelu Helmessä on hoitotyöntekijöitä (sairaanhoitaja, lähihoitajia ja perushoitajia), kodinhuoltajia, keittäjiä, avustavia töitä tekeviä työntekijöitä sekä hallinnollisia töitä tekeviä talousassistentteja sekä toimitusjohtaja.

Koulutuksena henkilökunnalla on sairaanhoitajan, lähihoitajan, perushoitajan, hoiva-avustajan, laitossiivoojan, keittäjän ja kaupallisen alan osaaminen. Henkilökuntarakenne vastaa asukkaiden tarpeita.

Vakituisia työsuhteita on tällä hetkellä 21, joista hoitohenkilökuntaa 12, hallintotyössä 2, kodinhoidollisissa tehtävissä 6 ja keittiössä 1.

Vuosittain käydään esimiehen ja työntekijän välinen kehityskeskustelu, jossa asetetaan henkilökohtaiset tavoitteet ja tarvittavat kehittämistarpeet, mm. täydennyskoulutus.

Henkilöstöpalavereissa käsitellään työhyvinvointiin liittyviä asioita, samoin Helmikeskusteluissa esimiehen kanssa. Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvitykset ja ergonomiakartoitukset tarvittaessa. Henkilöstö voi tarvittaessa käyttää työnohjausta.

Henkilökunnan työhyvinvointi-iltoja on noin 3–4 kertaa vuodessa; mm. liikunta-aktiviteetteja, kulttuuria, hyvinvointipalveluja ym. mikä lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Henkilökunnalle järjestetään EA-kertaus vuosittain sekä alkusammutuskoulutus ja turvallisuuskävely määräajoin.

Henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan ja varhaisen puuttumisen malli on käytössä yhdessä työterveyden kanssa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökunnan pätevyys varmistetaan Valviran JulkiTerhikistä työsopimusta tehtäessä ja todistuksista. Henkilökunnan soveltuvuus varmistetaan myös tarvittaessa soittamalla edelliseen työpaikkaan tai työntekijän suosittelijalle. Rekrytoimme Helmeen pitkäaikaisia työntekijöitä, joilla on halua sitoutua Helmeen. Suomen kielen hyvä taito on edellytys työskentelylle.

Uudet hoitajat suorittavat lääkehoidon osaamisnäytöt. Pihlajalinnan lääkäri hyväksyy lääkeluvat.

Vastaava sairaanhoitaja huolehtii, että hoitajilla on voimassa vähintään lääkehoidon osaamisen perusteet, teoria ja laskut sekä PKV. Osaaminen päivitetään tarvittaessa.

Hoitoalan tehtäviin palkattavilta vaaditaan uuden työsuhteen alussa rikosrekisteriote (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 28§).

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Uudet työntekijät perehdytetään perehdytys suunnitelman mukaisesti. Perehdytys suunnitelma on yksilöity työtehtävien mukaisesti. Perehdytyksen runkona toimii perehdytys materiaali, omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, hygieniasuunnitelma ja toiminnan ohjausjärjestelmän ohjeet.

Opiskelijoille nimetään työntekijä, joka huolehtii opiskelijan perehdyttämisestä.

Ammattitaitoa kehitetään osallistumalla koulutuksiin, jotka tukevat kotihoivaa. Esimerkiksi Pihlajalinnan verkkokoulutuksiin. Lääkehoidosta järjestetään tarvittavaa koulutusta ja perehdytystä.

Koulutuksen toteutumista seurataan yksilöllisesti. Työntekijöiden kanssa pidetään kahdenkeskeiset Helmikeskustelut jatkuvaluonteisesti kehityskeskustelun tavoin.

Henkilöstön poissaolojen sijaistaminen

Poissaolotilanteissa Helmikodilla on useita vakituisia keikkalaisia ja opiskelijoita, joilta kysytään yhteisessä WhatsApp-ryhmässä ensin mahdollisuus tulla vuoroa sijaistamaan, jos joku vakituinen työntekijä estyy tulemaan työvuoroonsa. Jos heistä ei löydy sijaista niin vuoroa tarjotaan ylityönä vakituisten vuorojen tekijöille.

6. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Toimitilamme sijaitsevat Hollolan Kalliolassa, Söyriläntiellä sekä Lähdetiellä. Aasukkaat asuvat omissa kodeissaan, ikäihmisten tarpeet huomioivissa rivitaloissa. Yleisissä

tiloissa ovat toimistotilat, lääketeetön hoitotarvikevarasto, keittiö, ruokailusali, kodinhuollon tilat sekä saunatilat.

Rivitalot sekä päärakennus ovat suunniteltu erityisesti vastaamaan ikääntyneiden asiakkaiden tarpeita. Asunnoissa on hyvä valaistus. Asuntoihin asennetaan tarpeen mukaan esim. tukikaiteita ja apuvälineillä liikkumista helpottavia luiskia. Asunnot ovat esteettömiä ja WC:t ovat invamitoitettuja. Lähdetien asunnoissa on sprinklerijärjestelmä ja automaattinen savuntunnistusjärjestelmä sekä hälytysjärjestelmä. Söyrläntien asunnoissa on savuntunnistinjärjestelmä ja hälytysjärjestelmä.

Yhteiset toimitilat ovat esteettömät ja turvalliset ja mahdollistavat asukkaiden yhteisen toiminnan. Asukkaiden liikkuminen sekä asunnoissa, ulkona että yhteisissä tiloissa on turvallista. Rakennuksien keskelle sijoitettu suojaisa sisäpiha takaa asukkaille turvallisen ja itsenäisen ulkoilumahdollisuuden.

Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineet

Helmellä on käytössään hoivaan tarpeelliset terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Laitteiden kunto varmistetaan ja laitteet huolletaan säännöllisesti. Laitteiden ja tarvikkeiden tarvetta kartoitetaan säännöllisesti.

Asukkailla on käytössä henkilökohtaisia lääkinnällisiä apuvälineitä, joiden huolto tapahtuu sairaanhoitopiirin apuvälinekeskuksen toimesta. Hoitohenkilökunta vastaa asukkaiden apuvälineiden tarpeen kartoituksesta sekä viallisten apuvälineiden huollon tilauksesta.

Helmikodin apuvälinevastaavana toimii lähihoitaja Lari Mäkelä, lari.makela@helsinki.fi, puh. 040 123 8971.

Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisten laitteiden vastaava huolehtii Helmikodissa käytettävien lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista sekä vastaa siitä, että lääkinnällisten laitteiden seurantarjestelmä on laadittu voimassaolevan lainsäädännön mukaisella tavalla (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021 34 §).

Koko henkilökunta on perehdytetty hoitotilanteissa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön. Läheltä piti -tilanteista, joissa asukkaalle tai henkilökunnalle olisi voinut koitua terveydellistä haittaa, täytetään Läheltä piti -ilmoitus.

Työyhteisössä käydään säännöllisesti läpi haittatapahtumaraportti ja keskustellaan lääkepoikkeamiin johtaneista syistä ja niiden ennaltaehkäisystä sekä tarkennetaan yhdenmukaisia käytäntöjä.

Lähimmäispalvelu Helmellä on viisi autoa työntekijöiden käytössä. Henkilökunnalla on työvaatteet ja muut tarvittavat suoja-asusteet. Hoitovälineet pidetään toimivina ja siisteinä ja niitä päivitetään tarvittaessa.

Hoitajat käyttävät tarvittaessa verenpainemittaria, kuumemittaria, verensokerimittaria ja korvalamppua.

Viiltävät jätteet laitetaan omaan riskijätepurkkiin, joka hävitetään virallisen ohjeistuksen mukaan. Muut riskijätteet, esim. haavaerite ja veriset eritteet viedään välittömästi sekajätteisiin. Jätteiden lajittelu suoritetaan ohjeiden mukaisesti. Lääkejätteet viedään apteekkiin hävitettäväksi.

Laitteisiin ja välineisiin liittyvät ongelmat ja vaaratilanteet ilmoitetaan heti niistä vastaaville henkilöille ja heidän tehtävänsä on huolehtia laitteiden kunnossapidosta ja huolloista sekä kirjaamiset Poikkeamat-raportille.

Lääkinnällisten laitteiden vastaava on lähihoitaja Lari Mäkelä, lari.makela@helmiseniorikoti.fi, puh. 040 123 8971.

7. Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiavastaavan toiminta perustuu lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785).

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton toimija, joka neuvoa, mitä asiakas tai potilas voi tehdä tilanteessa, jossa hän kokee saaneensa sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatustalouksissa huonoa kohtelua tai palvelun tai hoidon laatu on ollut huonoa. Asiavastaava neuvoa ja tarvittaessa myös auttaa muistutuksen tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä sekä neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, potilasvahinkoilmoitus tai muu asiakkaan tai potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat palvelevat kaikkia Päijät-Hämeen alueen yksityisten ja julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen palvelujen asiakkaita. Aiemmin sosiaali- ja potilasasiavastaavat toimivat sosiaali- ja potilasasiamiehen nimikkeellä.

Asiakkaalla on oikeus hyvän kotihoitoon sekä siihen liittyvään kohteluun. Asiakkaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava niin, ettei se loukkaa hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Lisäksi laki korostaa asiakkaan tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeutta, aktiivista osallistumista hoitoonsa.

Mikäli hoitoon tai kohteluun liittyy epäselvyyksiä tai ongelmia, ensisijaisesti tulee ottaa yhteyttä suoraan Helmikodin työntekijään tai johtajaan tilanteen selvittämiseksi. Suora palaute voi ratkaista ongelman nopeasti.

Mikäli asia ei selviä, pyydetään ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoa potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten esimerkiksi kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista
- seuraa ja raportoi, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei arvioi asiakkaan palvelutarvetta tai päättä palveluista, tutkimuksista, hoidosta tai ajanvarauksesta, eikä tee lääketieteellisiä päätöksiä, anna toimintamääräyksiä työntekijöille, tai ota kantaa esimerkiksi siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut potilasvahinko.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot

Puh. 03 819 2504, puhelinpalveluajat: ma, ti, to klo 9-12 ja ke klo 9-15
Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi

Sähköpostilla ei tule lähettää arkaluontoista tai salassa pidettävää tietoa. Sähköposti soveltuu yleisluontoisten kysymysten esittämiseen tai soittopyynnön jättämiseen.

Voit ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan myös Päijät-Sote-sovelluksen chat-palvelussa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien chat-palvelu on avoinna maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 13-15.

8. Kuluttajaneuvonta

Jos asiakas kokee tilaamassaan palvelussa puutteita tai syntyy jokin erimielisyys tai riitatilanne, johon ei löydy ratkaisua suoraan Helmikodin kanssa, voi hän ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ja pyrkii selviteltävissä riitatapauksissa siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä, eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa.

Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

Palveluaika ma, ti, ke klo 9-12, to klo 12-15

Puh. 09 5110 1200

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

9. Lääkehoito

Lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Vastaava sairaanhoitaja päivittää ja tarkastaa lääkehoitosuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Pihlajanlinnan vastuulääkäri. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi aina uuden työntekijän kanssa ja päivityksen jälkeen se luetutetaan koko henkilöstöllä.

Toimintayksikössä on kirjalliset, allekirjoitetut ja päivitettyt lääkkeiden jako- ja antoluvat.

Mikäli lääkehoitoon liittyvä vaaratapahtuma havaitaan, tehdään välittömästi tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi. Tarvittaessa otetaan

yhteys terveystieteiden, yhteisneuvotteluun tai hoitavaan lääkäriin. Hoitavan tai päivystävän lääkärin tehtävänä on arvioida tapahtumaan liittyvät riskit ja antaa ohjeet henkilön seurannasta ja mahdollisesta hoidosta. Asiasta tiedotetaan asiakasta ja mahdollista omaista sekä hoitajia.

Lääkepoikkeamat kirjataan erilliselle lomakkeelle. Tilanteen mukaan informoidaan asukasta tapahtuneesta ja konsultoidaan lääkäreitä. Poikkeamat käsitellään välittömästi ja poikkeamista tehdään kirjallinen yhteenveto kehittämissuhteiden kolmen kuukauden välein.

Lääkepoikkeamien vastuuhenkilönä toimii vastaava sairaanhoitaja Sinikka Palo, sinikka.palo@helmiseniorikoti.fi.

Vanhentuneet tai käyttämättä jääneet lääkkeet kerätään lääkejätteeseen ja palautetaan apteekkiin säännöllisesti.

Lääkkeet säilytetään asiakkaiden kodeissa lukollisissa lääkeboxeissa.

Asiakkailla on käytössään Anja-annosjakelupussit tai dosetit. Dosetit jaetaan hoitajien toimesta. Lääkkeen annosta asiakkaalle huolehtii vuorossa olevat hoitajat. Lääkkeiden kulutusta valvotaan yhteistyössä apteekin kanssa - mm. kipulaastarit ja huumeläläkkeet merkataan erillisille seurantalomakkeille. Lääkelistat tarkistetaan aina lääkejaon ja lääkemuutosten yhteydessä. Lääkityksen merkityksellisyyttä arvioidaan koko ajan hoitajien ja lääkärin toimesta.

Asukkaat rokotetaan esim. influenssaa vastaan Helmen sairaanhoitajan toimesta. Otamme laboratoriokokeita ja toimitamme ne Päijät-Hämeen hyvinvointialueen laboratorioon ohjeistuksen mukaan.

10. Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omaavaruus perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Havaitsemistaan epäkohdista tulee kertoa välittömästi esihenkilölle epäkohtien korjaamista ja toimintatapojen muuttamista varten. Riskin tai epäkohdan havainneen työntekijän on estettävä mahdolliset riskitilanteet ja tiedotettava työntekijöitä ja tarvittaessa asukkaita sekä omaisia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Arvioimme toiminnan riskejä lääkehoitosuunnitelmassa, turvallisuusselvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa sekä elintarvikelain mukaisessa omaavaruussuunnitelmassa. Pelastussuunnitelma on hyväksytetty

pelastusviranomaisilla ja elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma terveysviranomaisilla.

Riskienhallinnan dokumentoinnissa käytössämme on Työn vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi Työturvallisuuslain 10 §:n mukaisesti sekä Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi.

Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa palveluun liittyviä riskejä ja epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskien hallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja potilasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Henkilökunnalla tulee myös olla riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Riskienhallinnan työnjako

Lähimmäispalvelu Helmen riskeistä vastaa johtaja Tanja Laine yhdessä hoitotyöstä vastaavan sairaanhoitajan Sinikka Palon kanssa.

- Henkilöstöön liittyvät riskit
 - Muistissairauksien yhteydessä asukkailla esiintyy aggressiivisuutta hoitotyössä.
 - Tartuntataudit ja infektiot ovat riskejä.
 - työtapaturmat
 - uhkaavan asiakkaan tai omaisen kohtaaminen
 - fyysisen työn riskit
 - henkinen kuormittavuus
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit
- Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit
- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit
- Yksikön tiloihin liittyvät riskit; yksikön tilat, kulunvalvonta (asukkaan poistuminen yksiköstä), liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, tapaturmat, sähkönjakeluhäiriöt, lämmönjakeluhäiriöt, vedenjakeluhäiriöt
- Tiedottamiseen liittyvät riskit; viestintä ei toimi (asukastietojärjestelmä), asukkaan kirjaukset ovat puutteellisia, laitteet ovat rikki
- poikkeustilanteet
- ICT-järjestelmien ja matkapuhelinverkkojen häiriöt; pilvipalveluna tuotetun toiminnanohjausjärjestelmään ja asiakastietoihin pääsy sähkökatkojen ja matkapuhelinverkon katkojen aikana.

Yksikössämme on käytössä poikkeamien, läheltä piti- ja vaaratilanteiden osalta ilmoituskaavake. Ilmoituskaavake löytyy hoitajien tietokoneelta tulostettavassa muodossa ja valmiiksi tulostettuna hoitajien kansliasta Lomakkeet-kansiosta.

Lomake palautetaan sairaanhoitajalle, joka käsittelee asian ilmoituksen jättäneen työntekijän kanssa välittömästi ja tarvittaessa yhdessä hoitotiimin kanssa, jos asian tärkeys sen vaatii. Kooste käydään neljännesvuosittain läpi palaverissa. Ilmoituksiin paneudutaan, etsitään juurisyy ja tehdään korjaavat toimenpiteet.

Palotarkastus pidetään viiden vuoden välein. Silloin tarkastetaan sekä paloturvallisuuteen liittyvien dokumenttien ajantasaisuus että toimitilojen kunto

paloturvallisuuden näkökulmasta. Havaitut poikkeamat korjataan välittömästi. Poistumisturvallisuusselvitys lähetetään vähintään kolmen vuoden välein pelastusviranomaisille.

Riskeistä kootaan vuosittain raportti, joka toimitetaan henkilökunnan luettavaksi. Raporttiin on kerrottu, millaisia toimenpiteitä asioiden korjaamiseksi on tehty.

Riskien tunnistaminen

Kannustamme henkilökuntaa tuomaan esiin havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotta niihin pystytään puuttumaan. Näistä voi keskustella esimiehen kanssa tai ottaa mukaan yleiseen keskusteluun palaverissa.

Henkilökunnalla on myös mahdollisuus tehdä lomakkeella kirjallinen ilmoitus häirinnästä tai henkilökunnan/asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta.

Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riskitilanteet ja vaaratilanteet. Työntekijät on ohjeistettu toimimaan uhka- ja vaaratilanteissa ja sen jälkeen. Esihenkilön ja työyhteisön harkinnan mukaan työntekijälle sattuneista vaara- ja uhkatilanteista tehdään erillinen toimintaohje koko työyhteisölle, joka käsitellään palaverissa. Asiakkaille tapahtuneet haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat käsitellään ensin tiimissä ja tarvittaessa päivystävän lääkärin kanssa. Tapahtuneesta ilmoitetaan aina asiakkaalle, hänen omaiselleen tai asiainhoitajalle.

Korjaavat toimenpiteet ja toimeenpano

Esihenkilöt käyvät läpi riski- tai vaaratapahtuman tarkentaen ja korjaten riskitilanteeseen johtaneet tekijät ja sopivat aikataulusta ja keinoista asian korjaamiseksi. Ehkäiseviä toimenpiteitä riskien torjumiseksi on mm. työntekijöiden riittävä perehdyttäminen, ammattitaito, kouluttaminen ja ohjeistusten tunteminen, työntekijöiden havainnot, kiinteistön tarkastukset, koneiden ja laitteiden määräaikaishuollot, korjaukset sekä vesi-, lämpö- ja sähkökatkoihin varautuminen.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaissa 29 § säädetyistä työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus vakavista asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista, epäkohdan uhasta ja vaaratapahtumista on kuvattu tarkemmin alla lakitekstin otteessa:

29 §

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava

viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Riskienhallinta asiakasturvallisuuden näkökulmasta

Asiakasturvallisuuteen liittyvä riskienhallinta on jatkuvaa toimintaa. Enemmistö toimintayksikön asiakkaista on yli 75-vuotiaita, monisairaita ja asuvat yksin kotonaan. Usealla asiakkaalla alentunut/rajoittunut fyysinen toimintakyky ja/tai muistisairaus. Yleisimmät asiakasturvallisuuden riskit liittyvät lääkehoidon toteutukseen, liukastumiseen tai kaatumiseen sekä muistisairailla nykytilanteeseen tai omaan asuinympäristöön desorientoitumiseen.

Kun toimintayksikössä havaitaan vaaratapahtuma tai läheltä piti -tilanne, tehdään välittömästi tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi.

Havaittu riski kirjataan vaaratapahtumana Haittatapahtuma-/ Läheltä piti-ilmoituslomakkeelle sekä lisäksi Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmää käyttävät kirjaavat järjestelmään jotain seuraavista työtehtävistä: kaatuminen, lääkehoito tai muistisairaalla yllättävä hoito. Vaaratapahtuma ilmoituksen tekemisestä on vastuussa se työntekijä, joka havaitsee vaaratapahtuman ensimmäisenä. Hän konsultoi tarvittaessa sairaanhoitajaa tai lääkäriä ja ilmoittaa tapahtumasta asiakkaan luvalla omaisille.

Sairaanhoitaja keskustelelee asiakasturvallisuuden poikkeamatilanteista henkilökohtaisesti asianomaisen hoitajan kanssa viimeistään seuraavana arkipäivänä ja tapahtuma käydään läpi tarvittaessa samalla viikolla hoitajien palaverissa. Sairaanhoitaja laatii neljännesvuosittain raportin haittatapahtumista. Raportti käydään läpi heti raportin valmistumisen jälkeen hoitajapalaverissa. Raportti on myös henkilöstön luettavissa kansliassa.

Esihenkilön vastuulla on, että vakavat vaaratapahtumat tutkitaan ja käsitellään välittömästi ja tehdään toimintaan tarvittaessa muutos, että riski vastaavanlaiseen tilanteeseen pienenee tai poistuu. Yhteistoiminnassa käydään säännöllisesti läpi haittatapahtumaraportteja ja keskustellaan tapahtumiin johtaneista syistä ja niiden ennaltaehkäisystä sekä tarkennetaan ja yhdenmukaisia käytäntöjä. Esiin nousseita aiheita liitetään tarvittaessa sisäisiin koulutuksiin. Keskeistä on luoda syyllistämätön, avoin, keskusteleva, kollegiaalinen ja asiakasturvallisuutta tukeva työilmapiiri.

11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi hyvän kirjaamisen käytännöt. Ohje löytyy perehdytysmateriaalista.

Asiakasrekisteri on sähköisenä omassa järjestelmässä salasanojen takana.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluna palvelua tuotettaessa on ao. hyvinvointialue henkilötietolain mukainen rekisterinpitäjä.

Kaikki paperiset, tuhottavat dokumentit tuhotaan toimistolla silppuria käyttäen. Asiakassuhteen päättyessä hoitosuhde päättyy ja asiakasrekisteriin kirjataan tieto asiasta. Laskuttaja päättää asiakastiedot tehtyään laskutuksen valmiiksi.

Asiakassuhteen päättyessä hoitosuhde päättyy ja potilasrekisteriin kirjataan tieto asiasta. Asiakkaan siirtyessä toiseen jatkohoitopaikkaan tarvittavat, hoidon kannalta oleelliset tiedot, toimitetaan seuraavaan yksikköön.

Asiakkaan tiedot arkistoidaan arkistointiohjeen mukaisesti.

Kotihoidon henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus ja asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakas osallistuu itse oman hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun ja hänellä on myös oikeus kieltäytyä tarjotuista palveluista. Kotona asukkaat huolehtivat itse omista tavaroistaan. Asukkaan avaimia säilytetään toimistotiloissa, lukituissa avainkaapeissa.

Helmen tietosuojavastaavana toimii johtaja Tanja Laine, tanja.laine@lahimmaispalveluhelmi.fi, 0400 813623.

12. Muistutusten käsittely

Palvelun perustuessa hyvinvointialueen ostopalvelusopimukseen, muistutus tulee tehdä järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010) ja toimittaa se Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutus tulee käsiteltäväksi Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelupäällikölle Saira Immoselle.

Sosiaalipalvelu koskeva muistutus -lomake lähetetään täytettynä

Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

tai

Turvasähköpostilla kirjaamoon <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@pajjatha.fi>, lisää täytetty lomake liitteeksi.

tai

Suomi.fi/viestit-palvelun kautta <https://www.suomi.fi/viestit>

Jos itse maksava asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Toimintayksikön vastuuhenkilö ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan:
Tanja Laine, tanja.laine@helmiseniorikoti.fi, puh. 0400 813623

Helmen toimintamalli kanteluiden ja muistutusten suhteen

Kantelu tai muistutus vastaanotetaan ja kirjataan ylös, tehdään selvitys ja mahdollinen vastine palautteesta. Toimintaa kehitetään mahdollisten muistutusten ja kanteluiden perusteella.

13. Yhteistyö

Teemme yhteistyötä monialaisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti, jotta voimme tarjota hänen tarvitsemansa hoidon ja palvelun.

Yhteistyökumppaneitamme ovat: Add Secure, Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjaus, apuvälinekeskus, kotisairaanhoido, kotiutustiimi ja kotikuntoutus, Pihlajalinnan lääkärikeskus, Akuutti 24, Hollolan seurakunta, Vesikansan hammashoitola, L & T, Päijät-Hämeen edunvalvontatoimisto, Lakiasiaintoimisto Sari Kolsi, Palvelutukku, K-Citymarket Karisma, Pamark, Kembek, Sosiaalitoimi, Kela, Kampaaja Lisa Vattulainen, Jalkahoitaja Janita Kotilainen, Lähitaksi, Palveluliikenne Hoppa.

14. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontaa ohjaavana dokumenttinamme toimii tämä Lähimmäispalvelu Helmi Oy:n sosiaalipalvelun ja yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma. Valvira on antanut sosiaali- ja terveystoimialan omavalvontasuunnitelman sisällöstä määräyksen 8.5.2024 ja tässä määräyksessä annettujen ohjeiden mukaan pyrimme päivittämään Helmen oman omavalvontasuunnitelman sisältöä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja päivityksestä informoidaan henkilökuntaa. Työntekijät vastuutetaan lukemaan päivitetty suunnitelma, joka löytyy Helmen kotisivujen lisäksi tulostettuna perehdytyskansiosta sekä ruokalan eteisestä. Uusille työntekijöille omavalvonta perehdytetään muun perehdytyksen yhteydessä.